

Policy sui reclami

In caso di incongruenza o conflitto tra la versione tradotta della presente policy sui reclami e la versione originale in inglese, verrà applicata la versione originale. La traduzione è solo a scopo di riferimento.

1. Introduzione

1.1 Revolut Securities Europe UAB ("**noi**", "**ci**", "**nostro**"), rappresentata in Svizzera da Revolut (Switzerland) AG, si impegna a fornire ai propri clienti la migliore esperienza di trading possibile. Tuttavia, ci rendiamo conto che a volte qualcosa potrebbe andare storto e Il Cliente potrebbe voler presentare un reclamo. Per questi casi abbiamo esperti specializzati pronti a esaminare ogni singolo caso.

2. Modalità di presentazione di un reclamo

2.1 Se si desidera presentare un reclamo, si consiglia di utilizzare la funzione di chat nell'app. Tuttavia, il Cliente ha anche la possibilità di inviarci questo [modulo](#) o di inviarci un'email all'indirizzo formalcomplaints@revolut.com.

2.2 Se il Cliente decide di presentare il reclamo in formato cartaceo tramite il servizio postale, può farlo inviando una lettera (raccomandata) all'indirizzo della nostra sede legale (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Lituania).

2.3 Se decide di inviare un'email o una lettera tramite il servizio postale, deve includere il proprio nome, il proprio numero di telefono e l'indirizzo email associato al suo account Revolut. Tali dettagli saranno necessari per localizzare il Cliente nei nostri database e per condurre le nostre indagini su ciò che è andato storto.

2.4 La presentazione e l'esame dei reclami sono gratuiti.

3. Informazioni da includere nel reclamo

3.1 Oltre ai dati di contatto di cui al punto 2,3, per poter di aiutare il Cliente ed esaminare attentamente il suo caso, abbiamo bisogno che il Cliente descriva il problema il più dettagliatamente possibile. Le informazioni richieste includono:

- Il lasso di tempo in cui si è verificato il problema;
- Una spiegazione su quale sia esattamente il problema;

- Ove rilevante, l'impatto materiale sulla situazione finanziaria del Cliente.

3.2 Accogliamo inoltre con favore eventuali suggerimenti su come sistemare le cose.

4. Tempistiche

4.1 Dopo aver ricevuto il reclamo, che include tutte le informazioni di cui al punto 3, faremo del nostro meglio per rispondere entro tre (3) giorni lavorativi lituani.

4.2 Se il Cliente non è soddisfatto della soluzione proposta, o se non siamo in grado di rispondere entro tre (3) giorni lavorativi lituani, daremo atto del reclamo entro quattro (4) giorni lavorativi lituani e cercheremo di portare a termine l'indagine entro quindici (15) giorni lavorativi lituani.

4.3 Dopo il suddetto periodo di quindici (15) giorni lavorativi lituani, forniremo al Cliente una risposta scritta al suo reclamo che delinea la nostra proposta di risoluzione o forniremo una spiegazione dettagliata sui motivi per cui non siamo ancora in grado di fornire una risoluzione.

4.4 Laddove non possiamo fornire la risposta finale entro il periodo di quindici (15) giorni lavorativi lituani, forniremo al Cliente la risposta entro trentacinque (35) giorni lavorativi lituani. Consideriamo questo scenario come una circostanza straordinaria, per reclami di estrema complessità o per i casi in cui la nostra risposta dipenderà dal feedback che ci verrà richiesto di ottenere da terze parti.

5. Lingua

5.1 Come concordato con il Cliente nei nostri Termini e condizioni, tutte le nostre comunicazioni, se non diversamente concordato, saranno in inglese. Questo vale anche per il processo di gestione dei reclami.

6. Autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i reclami relativi ai servizi finanziari

6.1. Se il Cliente non è soddisfatto del modo in cui abbiamo gestito il tuo reclamo, ha il diritto di inoltrarlo alla Banca di Lituania entro un (1) anno dalla presentazione del reclamo.

La Banca di Lituania può essere contattata all'indirizzo:

- Indirizzo postale: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Repubblica di Lituania;
- Telefono: +370 800 50 500 o +370 5 251 2763 (quando si chiama da fuori dalla Lituania);
- Email: prieziura@lb.lt.

Ulteriori informazioni su come presentare domanda per la procedura di risoluzione delle controversie sono disponibili sul [sito web](#) della Banca di Lituania.

6.2 In questo caso, la Banca di Lituania agirà come autorità extragiudiziale di risoluzione delle controversie che si occupa delle controversie tra i consumatori e i fornitori di servizi finanziari.

6.3 Se il Cliente desidera rivolgersi alla Banca di Lituania come autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie, deve presentare il reclamo a Revolut entro 3 (tre) mesi dal giorno in cui ha scoperto la presunta violazione dei suoi diritti o interessi legittimi derivanti dal contratto con Revolut.

6.4 Prima di rivolgersi alla Banca di Lituania in merito alla risoluzione di una controversia, è sempre opportuno presentare il reclamo per iscritto a Revolut. **Il Cliente è pregato di allegare sempre la nostra risposta finale alla domanda presentata alla Banca di Lituania. La Banca di Lituania analizzerà solo i reclami che sono stati precedentemente sollevati con Revolut.**

6.5 Se il Cliente sceglie di rivolgersi alla Banca di Lituania per la risoluzione delle controversie, la richiesta e gli eventuali documenti allegati **devono essere firmati e tradotti in lituano o in inglese**. La Banca di Lituania può rifiutare di accettare documenti non firmati o tradotti in lituano o in inglese.

6.6 L'esame della procedura di reclamo e risoluzione delle controversie presso la Banca di Lituania è gratuito. Per ulteriori informazioni a riguardo, si consiglia di visitare [questo sito web](#).

6.7 Se il Cliente ritiene che Revolut abbia violato i requisiti normativi relativi alla fornitura di servizi finanziari, può presentare un reclamo alla Banca di Lituania entro sei (6) mesi dalla violazione di tale requisito normativo. Prima di presentare il reclamo alla Banca di Lituania, il Cliente dovrà seguire le indicazioni riportate ai punti 6.4-6.5. Ulteriori informazioni su come presentare un reclamo contro Revolut sono disponibili sul [sito web](#) della Banca di Lituania.

6.8 In caso di mancata azione entro i termini indicati nella presente sezione, la Banca di Lituania può rifiutarsi di accettare il reclamo e il Cliente non potrà più rivolgersi alla Banca di Lituania in merito alla stessa questione.

6.9. Se sei un reclamante avente diritto residente in Svizzera, puoi anche presentare un reclamo presso un servizio di mediazione svizzero. Al fine di ottemperare alle norme e ai regolamenti attualmente in vigore in Svizzera, siamo registrati presso la Finanzombudsstelle Schweiz ("**FINOS**"). La FINOS è riconosciuta dal Dipartimento federale delle finanze svizzero come servizio di mediazione. Grazie a questa affiliazione, intendiamo offrirti una procedura di mediazione per la gestione dei reclami con il coinvolgimento della FINOS. Se sei diventato nostro cliente e soddisfi i requisiti di accesso stabiliti nel Regolamento di procedura della FINOS, puoi rivolgere il tuo reclamo alla FINOS nei casi in cui tu ci abbia già presentato un reclamo e ritenga che esso non sia stato risolto in modo soddisfacente da parte nostra. Ulteriori

informazioni su FINOS sono disponibili sul suo sito web e nel Regolamento di procedura di FINOS, comprese le Condizioni di accesso, consultabili [qui](#). Con la presente accetti che la lingua utilizzata in tutti i procedimenti di mediazione dinanzi a FINOS sia l'inglese. Puoi inoltre contattare FINOS tramite e-mail (info@finos.ch), telefono (+41-44 552 08 00) e/o per posta (Talstrasse 20, CH-8001 Zurigo, Svizzera). **Si prega di notare che è possibile rivolgere a FINOS solo i reclami relativi ai servizi di investimento forniti da Revolut Securities Europe UAB. Per i reclami relativi ai servizi forniti da altre entità Revolut, si prega di consultare questa sezione delle [Domande frequenti](#).**

7. Autorità extragiudiziale di risoluzione delle controversie per reclami non legati alle competenze della Banca di Lituania

7.1 L'autorità per la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori non legate alle competenze della Banca di Lituania è l'Autorità statale per la protezione dei diritti dei consumatori.

7.2 L'autorità statale per la protezione dei diritti dei consumatori può essere contattata all'indirizzo:

- Indirizzo: A. Goštauto str. 12, 01108, Vilnius, Repubblica di Lituania;
- Telefono: +370 5 262 6760

7.3 Per ulteriori informazioni a riguardo, si consiglia di visitare [questo sito web](#).

7.4 Il Cliente può anche presentare un reclamo alle rispettive autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie che gestiscono i reclami dei consumatori nel suo Paese in relazione ai servizi finanziari offerti da Revolut. L'elenco di tali autorità è disponibile [qui](#).

8. Autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i reclami relativi all'elaborazione dei dati personali

8.1 Per inoltrare un reclamo relativo al trattamento dei dati personali, è possibile contattarci tramite l'app Revolut o inviarci un'email all'indirizzo dpo@revolut.com.

8.2 Qualora il Cliente non sia soddisfatto di come Revolut ha gestito la sua richiesta, ha il diritto di presentare un reclamo all'[autorità nazionale di protezione dei dati](#). Nello Spazio economico europeo, l'autorità transfrontaliera di protezione dei dati è l'Ispettorato dello Stato lituano per la protezione dei dati ("**SDPI**").

8.3 L'SDPI può essere contattato all'indirizzo:

- Indirizzo: L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, Repubblica di Lituania;

- Email: ada@ada.it.

8.4 Per ulteriori informazioni a riguardo, si consiglia di visitare [questo sito web](#).